Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0269

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers als voorzitter, met mr. I.V.Th. Pril als secretaries)

Datum uitspraak	26 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Aegon Bank N.V., mede h.o.d.n. Knab, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. De consument beklaagt zich over het feit dat de bank zijn bancaire lijfrente zonder zijn toestemming heeft overgezet naar een ander onderdeel binnen de bank. De commissie heeft geoordeeld dat voor deze beleidswijziging geen toestemming van de consument vereist is en dat zijn privacy niet is geschonden. De aan de consument gegeven responsetijd van één maand is naar het oordeel van de commissie niet onredelijk geweest. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift va de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de bank op verzoek van Kifid en 7) de reactie daarop van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een bancaire lijfrente afgesloten bij de bank en sinds mei 2021 keert de bank maandelijks deze lijfrente aan hem uit. Op de overeenkomst van de consument met de bank zijn onder meer de algemene voorwaarden Aegon Bank N.V. van toepassing, hierna te noemen de algemene voorwaarden.

2.2 Op 13 maart 2023 heeft er een beleidswijziging plaatsgevonden binnen de bank. Vanaf die datum vallen haar bancaire producten onder Knab. Voor de consument betekent deze wijziging dat hij te maken krijgt met een andere productnaam en een nieuwe wijze van inloggen.

2.3 De consument is over deze wijziging bij e-mail van 13 februari 2023 door de bank geïnformeerd. In die e-mail is het volgende opgenomen:

> *"Inhoudelijk verandert er niets aan het product dat u nu heeft. Deze verhuist een-op-een naar de Knab bank. Wat voor u wel verandert, is dat u straks niet meer bij Aegon inlogt om uw bankzaken te regelen, maar in een nieuwe omgeving bij de Knab bank. Ook kunt u voor uw bancaire producten de Mijn Aegon app niet meer gebruiken. (..)*
>
> *Aan de algemene voorwaarden en uw productvoorwaarden verandert niets: deze blijven onveranderd van toepassing op uw bankproducten. Alleen de productnamen en de manier van inloggen wijzigen."*

2.4 Bij e-mail van 27 februari 2023 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over deze beleidswijziging. In antwoord hierop heeft de bank de consument laten weten dat er feitelijk voor hem niets verandert en ze heeft als alternatief de mogelijkheid van het afkopen van zijn bancaire lijfrente aan hem voorgelegd. De consument heeft dit afgewezen.

2.5 Bij e-mail van 3 maart 2023 heeft de consument de bank opnieuw verzocht te reageren. Ook geeft hij aan geen toestemming te willen verlenen voor het verstrekken van zijn persoonsgegevens (hierna: NAW) aan Knab. Als mogelijke oplossing stelt hij voor dat zijn bancaire lijfrente wordt ondergebracht bij de moedermaatschappij van de bank.

2.6 In antwoord daarop heeft de bank bij e-mail van 8 maart 2023 aan de consument een uitgebreidere toelichting over het afkopen van een bancaire lijfrente gestuurd. Deze toelichting luidt:

> *"Het geruisloos overzetten mag in bepaalde gevallen. Echter u heeft schriftelijke toestemming nodig van de Belastingdienst. Om de reden dat uw Aegon Lijfrente Uitkeren fiscaal gezien niet meer voldoet.*
>
> *Geruisloos overzetten is in principe enkel voor opbouwende producten.*
>
> *Daarnaast is het van belang dat de andere maatschappij of bank akkoord gaat met het overdragen van de waarde van uw Aegon Lijfrente Uitkeren.*
>
> *Als u een verklaring kunt aanleveren van de Belastingdienst en een schriftelijk verzoek om de waarde over te dragen dan kunnen wij uw verzoek honoreren. U heeft hiervoor ook akkoord nodig van de uitgekozen maatschappij of bank."*

2.7 De bank heeft bij e-mail van 10 maart 2023 de klacht van de consument afgewezen, waarna hij zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en de vordering van de consument

2.8 De consument beklaagt zich over een schending van de op de bank rustende zorgplicht omdat, wetende dat hij niet wilde dat zijn bancaire lijfrente naar Knab zou worden overgezet, zij de bewuste transactie niet heeft tegengehouden. Daarbij verwijt hij de bank dat zij hem geen betere alternatieven heeft aangeboden. De consument stelt verder dat de bank, ondanks een verbod zijnerzijds, zijn NAW-gegevens aan Knab heeft doorgegeven en er daardoor sprake is van schending van privacywetgeving.

2.9 Ter onderbouwing voert de consument het volgende aan. De bank heeft nagelaten om de mogelijkheden te onderzoeken om zijn bancaire lijfrente elders onder te brengen, nadat hij zijn bezwaren tegen de omzetting had geuit en duidelijk had gemaakt dat hij geen zaken met Knab wil doen. Dit had eenvoudig gekund omdat de bank een eigen pensioendesk heeft. Er is hem vanuit de bank alleen geadviseerd om zijn bancaire lijfrente af te kopen maar dat advies is niet in zijn belang, aldus de consument. Ook geeft de consument aan dat de responsetermijn van één maand te kort was voor hem om een overstap naar een andere bank te regelen.

Het verweer van de bank

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de bancaire lijfrente van de consument ‘te verhuizen’ naar Knab. De commissie is van oordeel dat van een dergelijke schending geen sprake is. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.

3.2 Vast staat dat de bank en Knab ten tijde van de beleidswijziging samen één rechtspersoon vormen. Dat volgt onder andere uit de e-mail van de bank van 13 februari 2023. Naar de commissie begrijpt was Knab ten tijde van de beleidswijziging een handelsnaam van Aegon Bank N.V., net zoals Aegon Bank blijkens het handelsregister een handelsnaam is van Aegon Bank N.V.

Mocht de bank de bancaire lijfrente overzetten naar Knab?

3.3 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank niet bevoegd was om de bancaire lijfrente over te zetten naar Knab. Als argument daarvoor heeft hij aangevoerd dat hij hiervoor geen toestemming heeft gegeven. De commissie volgt de consument niet in zijn standpunt.

De commissie stelt voorop dat aan de bank een hoge mate van vrijheid toekomt in het bepalen van haar beleid, het wijzigen van haar beleid en het inrichten van haar dienstverlening. De beslissing van de bank om haar bancaire producten, waaronder de bancaire lijfrente van de consument, over te zetten naar Knab is een beleidswijziging, die valt onder deze beleidsvrijheid.[1] De toestemming van de consument is dan niet nodig.

Was deze beleidswijziging in strijd met de redelijkheid en billijkheid?

3.4 Een bank mag haar beleid wijzigen, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De bank dient daarbij wel rekening te houden met alle omstandigheden van het geval.[2] Dergelijke omstandigheden heeft de consument echter niet gesteld en kunnen ook niet uit de stukken worden afgeleid. De commissie is daarbij van oordeel dat de bank de consument met haar e-mails van 13 februari, 27 februari en 8 maart 2023 naar behoren heeft geïnformeerd over de omzetting van zijn bancaire lijfrente.

Zorgplicht van de bank

3.5 Over het rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument bij het overzetten van zijn bancaire lijfrente naar Knab, is de commissie van oordeel dat de bank zich voldoende heeft ingespannen om voor de consument een oplossing te vinden. Tot meer is de bank niet verplicht. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van een zorgplichtschending.

3.6 De consument stelt verder dat de responsetijd van één maand te kort was om een overstap naar een andere bank te regelen. De commissie volgt de consument niet in zijn standpunt. Uit de stukken komt namelijk naar voren dat hij in de periode februari – maart 2023 drie banken heeft benaderd met het verzoek om zijn bancaire lijfrente over te nemen. De responsetijd was daarbij lang genoeg voor de consument om duidelijkheid te krijgen over zijn mogelijkheden. De commissie is van oordeel dat de responsetijd van één maand derhalve niet onredelijk is geweest. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Schending van de privacywetgeving?

3.7 De consument heeft nog opgemerkt dat de bank ondanks een verbod zijnerzijds zijn NAW-gegevens aan Knab heeft doorgegeven en er daardoor sprake is van schending van privacywetgeving. Bij gebrek aan enige nadere onderbouwing van deze stelling, en gelet op het verweer van de bank dat geen overdracht van persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, maar de enige doorgevoerde wijziging het inloggen via de Knab website is in plaats van via de Aegon website, ziet de commissie niet in waarom sprake zou zijn van een schending van privacyregelgeving.

---

[1] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0820, te vinden op www.kifid.nl
[2] Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Slotsom

3.8 De conclusie is dat de bank niet verplicht is om de overzetting van de bancaire lijfrente van de consument ongedaan te maken. Er is geen sprake geweest van een zorgplichtschending. Voorts is niet komen vast te staan dat er sprake is geweest van een schending van de privacy van de consument. Ook de responsetijd is voldoende geweest. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en wijst de vordering dan ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl